

Best Practices

Ecrivain public

L'écrivain public offre du soutien dans la compréhension et la rédaction de textes à toute personne demandeuse de ce service. Le service peut être assuré par un bénévole, un employé communal ou une association. Sur la base d'une écoute attentive, il/elle aide à interpréter et à comprendre des courriers ou documents administratifs, conseille et informe, et soutient la formulation de réponses.

Les prestations concernent notamment la rédaction de courriers administratifs à destination d'organismes communaux, étatiques ou paraétatiques, de courriers à des entreprises, de lettres privées, ainsi que le soutien à la rédaction de lettres de motivation ou de curriculum vitæ.

Les services de l'écrivain public sont entièrement gratuits, accessibles sur rendez-vous ou lors des permanences et chaque dossier est traité dans le plus grand respect de la confidentialité.

Objectifs

- Aider les citoyen-ne-s dans les démarches administratives
- Lutter contre l'exclusion des personnes en raison de difficultés de lecture ou d'écriture
- Favoriser l'inclusion de tou-te-s les habitant-e-s d'une commune



Méthodes

- Sur base de rendez-vous ou lors de permanences
- Proposer un accompagnement ponctuel, sans obligation de résultat
- Aider à interpréter et comprendre des courriers ou des documents administratifs
- Conseiller et informer la personne sur ses démarches
- Soutenir la formulation de réponses
- Retranscrire et exprimer fidèlement la parole de la personne
- L'écrivain public peut être assuré par un bénévole ou un professionnel
- Pour les bénévoles, il est vivement recommandé de signer une convention
- L'activité de l'écrivain public est strictement liée au secret professionnel
- Les services de l'écrivain public sont entièrement gratuits
- Le service peut être offert à distance

Budget

Le budget de l'écrivain public varie en fonction de l'équipement nécessaire, du lieu mis à disposition, ainsi que du fait que le service soit assuré par un bénévole ou un professionnel.

Matériel

Matériel

- Mise à disposition d'un bureau et de chaises
- Matériel informatique (ordinateur, imprimante, accès internet, téléphone etc.)
- Matériel de bureau (papier, classeurs, stylos, etc.)

Lieu

- Un lieu central et facilement accessible dans la commune, possiblement le « Biergerzenter » de la commune
- Le service peut aussi être offert à distance (online)

Périodicité

- Offre permanente
- Offre hebdomadaire, mensuelle ou sur rendez-vous (selon les besoins locaux)



Indicateurs d'évaluation

- Nombre de consultations
- Nombre de personnes ayant bénéficié du service
- Le type de consultation

Conseils pratiques - DO's

Conseils pour la commune

- Assurez que le service est gratuit
- Informez tous les services et commissions de la commune et partenaires locaux (Office Social, associations conventionnées, ...) sur la nouvelle offre destinée citoyen-ne-s
- Lancez une campagne de publicité (bulletin communal, réseaux sociaux, affiches et flyers dans les magasins et cabinets médicaux, etc.)
- Coopérez avec l'Office Social et la commission communale des loyers

Conseils pour les bénévoles et/ou professionnels

- Assurez que la personne bénéficiaire reste maître d'ouvrage et responsable de sa démarche
- Informez la personne sur des éventuelles conséquences de l'écrit et des suites qui peuvent en résulter (coûts, procédures, délais, enjeux, etc.)



Conseils pratiques - DONT's

Conseils pour la commune

- N'abandonnez pas le service après les premières permanences, c'est dans la durée qu'il sera connu et utilisé
- Ne proposez pas un lieu difficile à trouver ou accéder respectivement éloigné des services souvent utilisés par les citoyen-ne-s

Conseils pour les bénévoles et/ou professionnels

- Ne laissez pas vos propres idées influencer le texte ; restez neutre et bienveillant
- N'intervenez pas sur le contenu du texte, uniquement sur la forme
- N'écrivez pas de courriers contenant de la dénonciation, du chantage, des menaces, des injures ou des insultes
- Ne rédigez aucun courrier en contradiction avec la législation luxembourgeoise

Personne de contact/Partenaires éventuels

ASTI

(+352) 43 83 33 1

ecrivain.public@asti.lu

[Écrivain public | ASTI](#)

(Une formation pour bénévoles souhaitant s'engager en tant qu'écrivain public est proposée par l'ASTI a.s.b.l.)

HUT

Centre Oasis Wiltz

12, Avenue de la Gare

L-9540 Wiltz

Tél.: 26 155-467

centre.oasis@hut.lu



Informations supplémentaires

Bertrange – <https://www.bertrange.lu/citoyens-residents/ecrivain-public>

Esch-sur-Alzette (offre professionnelle) – <https://administration.esch.lu/ecrivain-public/>

Differdange – https://differdange.lu/wp-content/uploads/2019/10/ecrivain-public_flyer.pdf

Sanem – https://www.suessem.lu/wp-content/uploads/2022/08/Ecrivain-public_De%CC%81pliant_FR.pdf

Luxembourg-Eich (ASTI) – <https://www.asti.lu/ecrivain-public/>

Hosingen (Resonord) – <http://www.resonord.lu/projekte-und-aktivitaeten/ecrivain-public/>

Wiltz – <https://hut.lu/news/actualites/benevoles-pour-nos-projets-parlons-ensemble-et-ecrivain-public>

